

あ

い

ち

暮らしっく

消費生活情報

2021年
No.149

高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

知って
防ごう!

高齢者の消費者トラブル

みんなで
防ごう!

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者ご本人が意識を高めていただくとともに、ご家族や周りの方々が悪質商法の手口を知り、日頃から高齢者を見守っていただくことが大切です。

「おかしいな」と思ったら、消費生活相談窓口へつないでいただき、周りの方々の見守りで高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう!



消費生活相談窓口では、商品・サービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害などの相談をお受けしています。トラブルにあった場合や、不安に感じた場合は、お早めに「消費者ホットライン188(いやや)」にご相談ください。

消費生活相談



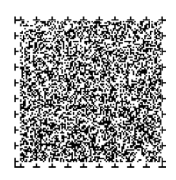
一人で悩まず、お早めにご相談ください!

いやや!
消費者ホットライン ☎188

— 身近な消費生活相談窓口につながります —

目次	次
だまされやすさ心理チェック..... 2	クーリング・オフによる契約解除方法 6
トラブル事例	エシカル消費ってなに? 7
・事例1 点検商法..... 3	高齢者等見守りネットワークのご紹介 8
・事例2 訪問購入..... 3	成年後見制度のご紹介 8
・事例3 定期購入..... 4	消費生活相談窓口のご案内 8
・事例4 インターネットの偽セキュリティ警告..... 4	
・事例5 還付金詐欺 5	
・事例6 メールやハガキなどの架空請求..... 5	

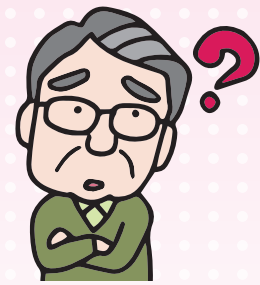
印刷・コピーOKです。広くご活用ください。



音声コード対応
リーフレットです。



あなたは消費者トラブルに
巻き込まれやすい？



だまされやすさ **心理** チェック をしてみよう!

あてはまる項目に“○”をつけてください。

1

自分のまわりに
あまり悪い人は
いないと思う

2

相手に悪いので
人の話を
一生懸命聞く方だ

3

たまたま運の悪い
人がトラブルに
あうのだと思う

4

知人から「効いた」
「良かった」と聞くと、
やってみようと思う

5

有名人や肩書きの
ある人の言うことは
つい信用してしまう

6

人から
すすめられると
断れない方だ

7

迷惑をかけたく
ないので家族にも
黙っていることがある

8

実際、身近に
相談できる人が
あまりいない

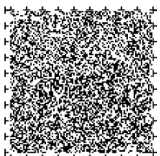
9

しっかり者だと
思われたい

合計 個

○が多いほど、消費者トラブルにあう**危険度が高い傾向**にあります!

- ①②③に○をつけた人はトラブルに対して危機意識がうすい傾向
- ④⑤⑥に○をつけた人はだまされているのに気づかない傾向
- ⑦⑧⑨に○をつけた人はだまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向



作成：立正大学心理学部教授 西田公昭(消費者庁2020年2月発行「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」より抜粋)

トラブル事例

事例1 点検商法 例えは…屋根工事、浄水器、布団など

特徴

- 無料点検といって突然訪問し、「このままでは危険だ」などと不安をあおります。
- 家族に相談させず、その場で契約を急がせます。
- 勝手に作業をして、法外な料金を請求することもあります。



アドバイス

- 契約や購入を迫られても、不要ならきっぱりと断りましょう!
- 慌ててその場で判断せず、家族や周りの人に相談しましょう!
- 契約前に勝手に作業され、料金を請求された場合は、契約の取消が主張できます。
- 訪問販売の場合、お金を支払ってしまってもクーリング・オフ※できます。
クーリング・オフ期間を過ぎていても、勧誘に問題のある場合は解約できる場合もあります。

※クーリング・オフ(契約解除)についてはP.6参照

事例2 訪問購入 例えは…貴金属、着物など

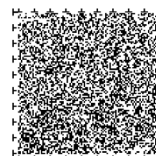
特徴

- 「不要品を買い取ります」などと電話で勧誘し、買取りを依頼すると、家に上がり込み、本来の目的である「貴金属」の買取りを強く迫って実際の価値より安値で買い取ってしまいます。



アドバイス

- 買取りの依頼は慎重に。必要がなければきっぱり断りましょう!
業者が来訪する際には、一人で対応せず、家族などに同席してもらいましょう。
買取り業者は契約時に法律的に有効な契約書等を交付する義務があります。書面を交付しない業者との契約はしないようにしましょう。
- クーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間内は商品の引き渡しを拒否することができます。



事例3 定期購入 例えば…健康食品、化粧品など

特徴

- お試し価格につられ、1回のつもりで健康食品を購入すると、翌月にも商品が届き、複数回購入しなければならない定期購入だったことに気がつきます。
- 「定期購入が条件である」ことや、「解約・返品できない」ことなどをわかりやすく表示していないケースもあります。



アドバイス

○ 通信販売には、クーリング・オフ制度の適用がありません!

ただし、商品が届いた日を含めて8日間は消費者が送料を負担して返品することができます。(販売業者が返品特約を定めている場合は、それに従うことになります。)

- 申込の際は、定期購入が条件となっていないか、解約・返品はできるかどうかなど、契約内容や解約条件を十分確認しましょう!

事例4 インターネットの偽セキュリティ警告

特徴

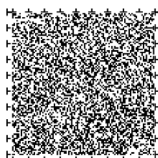
- インターネット使用中のパソコン画面に「ウイルスに感染した」というニセの警告を表示し、サポートセンターに電話するように仕向けます。
- 連絡すると、遠隔操作によるサポート作業を誘導され、サポート契約やセキュリティソフトの購入を促されるおそれがあります。



アドバイス

- 警告メッセージが表示された場合は、慌てて連絡をしないようにしましょう。
- 不安に思ったり、契約トラブルにあった場合は、お早めに消費生活相談窓口へご相談ください。
- 警告画面が消えない場合の対処方法や不要なソフトの削除方法は、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のWebページを参照してください。

IPA 検索



事例5 還付金詐欺

～ATMで「還付金」は受け取れません～

特徴

- 犯人は、自宅の固定電話に役所職員をかたって電話をかけてきます。
- 「還付金を振り込みますので、“お振込み”の画面をタッチします…」などと言って、ATMの操作を指示します。
- その結果、他人の口座に振り込みをさせ、現金をだまし取ります。



アドバイス

- 自宅の電話を常に「留守番電話設定」にして、犯人と話さない対策をしましょう。
- 「迷惑電話防止機能付き電話機※」が効果的です。
※ナンバーディスプレイや通話録音機能等の付いた電話機
- 電話に出てしまったら「確認する」と言って、すぐに電話を切り、一人で判断せずに家族や警察などに相談しましょう。

【愛知県警察本部生活安全総務課】

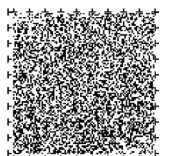
事例6 メールやハガキなどの架空請求

特徴

- メールやハガキなどで、身に覚えのない有料サイトの利用料金などを請求されます。
- 公的機関や大手通販サイトと似たような名称をかたり、「最終通告」、「裁判」というような言葉で不安をあおって、連絡するよう誘導します。

アドバイス

- 請求は無視! 応じる必要はありません!
金銭をだまし取ることが目的の架空請求の手口です。
- 記載されている電話番号に連絡したり、URLにアクセスしたりしないようにしましょう!
連絡すると、電話番号などが知られてしまい、執拗に金銭等の支払いを請求されます。



クーリング・オフによる契約解除方法

クーリング・オフ制度とは

訪問販売など、消費者にとって不意打ちとなる取引や、マルチ商法や内職商法などのトラブルが生じやすい特定の取引について、いったん契約した場合でも、後で冷静になって契約をやめたいと思えば、一定期間であれば無条件で契約を解除できる制度です。クーリング・オフをすると、支払った金額は全額返還されます。また、商品等の引取りに係る費用も事業者の負担となります。すでに工事が行われていても、事業者の負担で元に戻してもらえます。

クーリング・オフができる取引例	期 間
訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む）、電話勧誘販売、訪問購入	8日間
特定継続的役務提供（エステティックサロン、一定の美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）	
連鎖販売取引（マルチ商法等）	20日間
業務提供誘引販売取引（内職商法・モニター商法等）	

注意!!

クーリング・オフができない取引例

- ・消費者自らが店舗に出かけて品物を購入した場合など、不意打ち性のない取引
- ・3千円に満たない現金での買い物、化粧品・健康食品など、消耗品の消耗した部分
- ・自動車・自動車リース、葬儀サービスなど

クーリング・オフの方法

（書面を発信したときに効力が発生します）

- ・事業者の代表者宛てに、「契約を解除したい」旨を記載した書面（ハガキ可）で通知します。
- ・書面を出す前に両面をコピーし、出すときは「特定記録郵便」又は「簡易書留」などで記録（控え）が残るようにします。
- ・クレジット契約をしている場合は、クレジット会社へも書面を送りましょう。

はがき記入例

裏面

契約解除通知書

契約年月日 令和〇年〇月〇日
 書面受領日 令和〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇円
 販売会社名 〇〇〇株式会社
 担当者 〇〇〇氏

右記日付の契約は解除します。
 なお、すみやかに支払済の〇〇〇〇〇円を返金し、
 商品を引き取ってください。

住所 令和〇年〇月〇日
 氏名

表面

郵便はがき



〇〇市〇〇町〇〇番地
 株式会社
 代表者
 様

クーリング・オフ
 制度を知っていて
 よかったわ



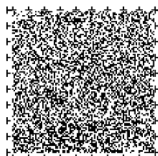
諦めないで

●こんなときは期間が過ぎていても、クーリング・オフができます!

- ・事業者のうそや脅しによってクーリング・オフが妨げられた場合
- ・契約書面の記載内容に不備があったとき

●また、不当な勧誘により締結させられた契約は、「消費者契約法」により取り消すことができます。

詳しくは「消費者ホットライン ☎188(いやや!)」にご相談ください。



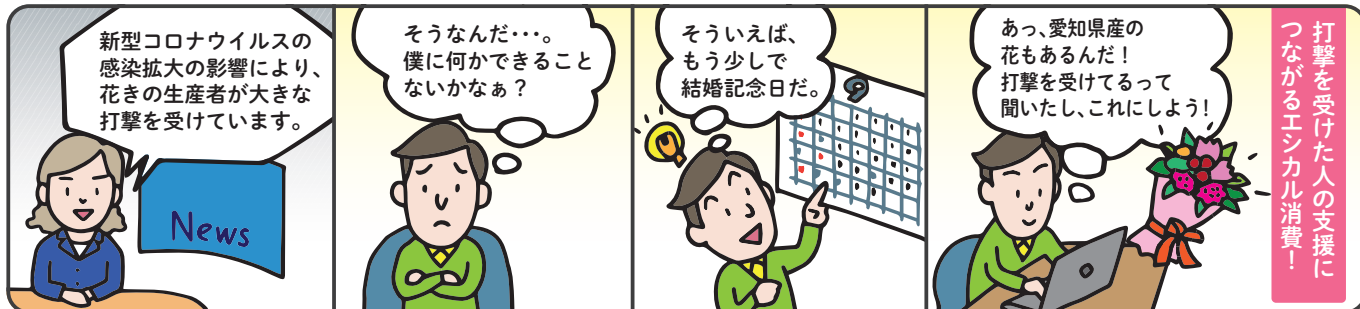
エシカル消費ってなに？

「エシカル消費」とは、人や社会、環境に配慮した消費やサービスを選んで消費すること。
エシカル消費を実践しているエシカルあいちさん家の日常生活をのぞいてみよう！



Episode 1

人への配慮編 ～コロナ禍で打撃を受けている事業者の商品をネット通販で買う～



Episode 2

社会への配慮編 ～プチギフトとしてフェアトレード商品を買う～



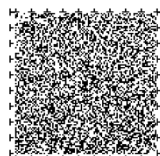
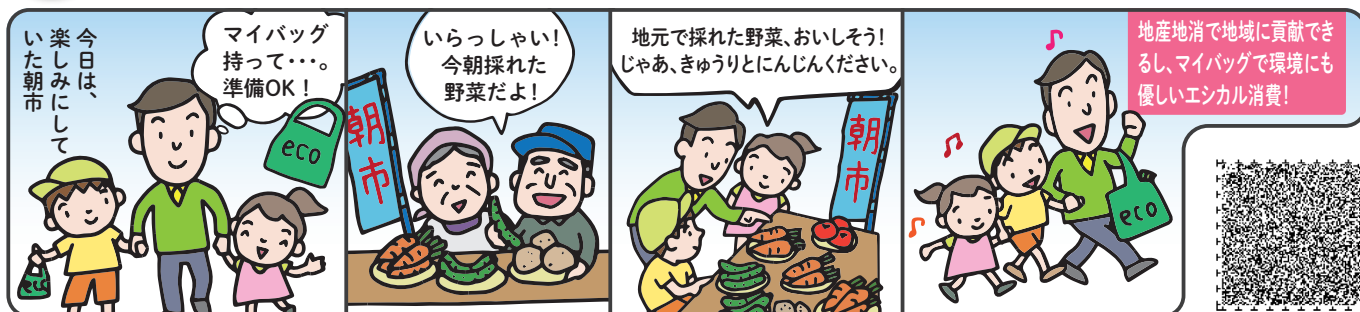
Episode 3

環境への配慮編 ～野菜を丸ごと活用して料理する～



Episode 4

環境・地域への配慮編 ～マイバッグを持って地元の朝市で朝採れ野菜を買う～



地域で高齢者等を消費者被害から守るための見守りネットワークづくりを応援しています!

愛知県では、高齢者等の消費者被害の深刻化を受け、ご本人への啓発に加え、その周りにいる人たちが高齢者等に気を配り、消費生活センターなどの機関に適切につなぐことにより、地域全体で高齢者等を見守る体制づくりを進めています。

今年度も、消費者安全法に基づく愛知県消費者安全確保地域協議会構成員の方々と必要な取組についての情報交換を行うなど、引き続き市町村における見守りネットワークづくりの支援を行ってまいります。

見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)設置市(18市)

名古屋市、豊橋市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊川市、豊田市、安城市、西尾市、蒲郡市、江南市、新城市、東海市、高浜市、岩倉市、豊明市、田原市、長久手市 (2021年5月末現在)



認知症などの症状が見られる場合は、成年後見制度の利用も考えてみましょう。

成年後見制度とは、判断能力が不十分な方々を、法律面や生活面で保護・支援する制度です。

この制度を利用することで、消費者トラブルを防ぐことができる場合があります。

詳しくは、お住まいの市町村の成年後見センターか、地域包括支援センターにお問い合わせください。

なお、「あいち地域包括支援ケアポータルサイト」より、お近くの地域包括支援センターを検索することができます。

[あいち地域包括ケアポータルサイト](#)



【福祉局高齢福祉課地域包括ケア・認知症施策推進室】

困った時は

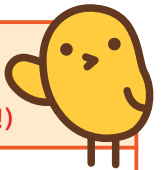
早めに相談しましょう。

消費者ホットライン

※身近な消費生活相談窓口につながります。

188

(いやや!)



愛知県消費生活総合センター (052)962-0999

名古屋市消費生活センター (052)222-9671	東海市消費生活センター (052)603-2211
岡崎市消費生活センター (0564)23-6459	大府市消費生活センター (0562)45-4538
一宮市消費生活センター (0586)71-2185	知多市消費生活センター (0562)36-2688
瀬戸市消費生活センター (0561)88-2679	知立市消費生活センター (0566)95-0195
知多半田消費生活センター (0569)32-2444 (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	尾張旭市消費生活センター (0561)53-2111
春日井市消費生活センター (0568)85-6616	岩倉市消費生活センター (0587)37-7867
海部地域消費生活センター (0567)23-0150 (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	豊明市消費生活センター (0562)85-3712
碧南市消費生活センター (0566)41-3311	日進・東郷消費生活センター (0561)56-0039(日進) (0561)38-3111(東郷)
刈谷市消費生活センター (0566)91-1195	清須市消費生活センター (052)325-5151
豊田消費生活センター (0565)33-0999	北名古屋市消費生活センター (0568)22-1111
安城市消費生活センター (0566)76-7749	みよし市消費生活センター (0561)32-8015
西尾市消費生活センター (0563)65-2161	長久手市消費生活センター (0561)64-6503
犬山市消費生活センター (0568)44-0398	扶桑町消費生活センター (0587)93-1111
常滑市消費生活センター (0569)47-6139	東三河消費生活総合センター (0532)51-2305
江南市消費生活センター (0587)53-0505	・東三河消費生活豊川センター (0533)89-2238
小牧市消費生活センター (0568)76-1119	・東三河消費生活蒲郡センター (0533)66-1204
稲沢市消費生活センター (0587)32-2594	・東三河消費生活新城センター (0536)23-6260
	・東三河消費生活田原センター (0531)23-3818

2021年4月1日現在

※相談は、原則それぞれの市町村にお住まいの方を対象としています。相談受付日や時間は、WEBページや広報紙等で事前にご確認ください。新型コロナウイルス感染症対策として、相談日・時間・方法等が変更されていることがあります。

一人で悩まず
ご相談ください!

発行/愛知県民文化局県民生活部県民生活課

〒460-8501名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603

*「あいち暮らしっく」は、愛知県金融広報委員会の助成金を活用し発行しています。

*発行月/2021年8月